

ペットロスのためのオンラインセルフヘルプミーティングの 提案と評価

北本 亜由美^{1,a)} 山内 正人^{1,b)} 砂原 秀樹^{1,c)}

概要: 家族という単位が崩壊し、縮小化に向かっている。その影響により、ペットはコンパニオンアニマル、すなわち生活するうえでの「伴侶」という位置づけを獲得し、飼い主との情緒的結びつきがより密接になった。そのため、ペットと死別すると、ペットロス症候群に陥る人が増えてきている。ペットロスから回復するためには、悲しみを吐き出すことが重要だとされているが、ペットを亡くした悲しみは同じような体験をしていないとなかなか周囲の理解を得られないため、多くの飼い主が心に溜めている。そこで、本研究ではインターネットを活用して同じような体験をした飼い主同士を繋げ、悲しみを吐き出せる場を作ることで、心の負荷軽減を行い、ペットロスからの回復を助けるような仕組みを構築する。本稿では、オンラインセルフヘルプミーティングの提案および飼い主同士で円滑にミーティングを実施するための機能について評価する。

A Proposal for Online Self-help Meeting for Petloss

Abstract: The unit of the family has been breaking and shrinking. Influenced by this change, pets have become called the “companion animal” which people live with. Therefore the bond between the pets and the owners are closer than before. And when the beloved pets pass away, most owners become in the state of a pet loss. It is said that the best way to cope with pet loss is to express their deep grief to others who have the similar experiences. However it is not easy for the owners to find them and there is no place to let out their mourning. Moreover, some words sometimes give another stress to the owners feeling down in grief and it makes this problem more complicated. This thesis shows that they could decrease their stress when they find their fellow who have the similar experience by the Internet and share the place where they can express their grief. This looks for some functions which needed for the help self-meeting system for pet loss with using online chat system from some experiments.

1. 序論

現在日本で飼育されている犬はおよそ 1,087 万頭である [1]。1 人当たりの飼育頭数 1.3 頭 [1] から推計すると、犬の飼育者総数は約 836 万人。そして、ペットを亡くした時、63 %の飼い主がペットロスだった、と回答している [2]。ペットロスに陥っても、「たかが犬猫が死んだくらいで・・・」という発言がなされる社会では、その悲しみは周囲に理解され難い。共有できる相手を見つけることが難しい中で、飼い主は辛い思いを抱え込み、外界から自分をシャットダウンする。そして無気力な生活を続け、どんど

ん内にこもり、救いを求めてインターネット上を彷徨い、ブログやペットコミュニティで自分と同じような人を探し、思いを綴る。人が亡くなるとお葬式を行い、故人と縁あった人びとと共に思い出を語り合う。この過程を経て、少しずつ死を受け入れていくと言われている。しかし、ペットにはその過程がないため、多くの飼い主は吐き出すこともできないまま、いつも通りの日常生活を強いられている。

2. ペットロスと心のケア

2.1 ペットロス症候群とは

ペットロスとはペットを失うことであり、ペットロス症候群とは、ペットを失うことで発症する精神疾患（無気力、孤独感が強い、集中できない、自分はダメな人間だと思う、など）および、それに付随して発症する身体疾患（睡眠障害、頭痛、倦怠感など）のことをいう。

¹ 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科
KMD, Yokohama, Kanagawa 223-8526, Japan

a) ayumik@kmd.keio.ac.jp

b) masato-y@kmd.keio.ac.jp

c) suna@wide.ad.jp

ペットロスとは、家族の変遷と密接な関係がある。大家族から核家族へ家族の規模縮小が進み、人は個別化へと向かっている。家族間での情緒的結びつきが弱まり、人はそれをペットに求めるようになった。ペットは愛情を注ぐほど絆が深まる。人をあるがままに受け入れることができる。そして、いつもそばにいる。さらに、批判、説教などは一切しない。つまり、ストレスが多い世の中で、ペットは家族よりもはるかに心地よい存在であり、飼い主にとって最重要ポジションを容易に確保できる条件を備えている。

2.2 ケアの現状

2.2.1 ペットロスのはじまり

ペットが病気になり完治する可能性の低さを認識すると、「この子が死んだらどうしよう」という気持ちが飼い主に生じる。これがペットロスの始まりだと考える。ペットロスはペットの死を境に、Pre ペットロス期とペットロス期という2つの期に分かれる (図1)。



図1 ペットロス期

Pre ペットロス期は、主にペットの介護をしている時期にあたるため、獣医師や動物病院との接点がある。すなわち、相談をする場があり、相談できる相手がいる。インターネットにも多くの情報が掲載されているため、飼い主は様々な繋がりをもつことができ、そのおかげで自分を支えることができる。

一方、ペットロス期は、繋がり軸であったペットを失うため、同時に繋がりも失ってしまう。そのため、飼い主は「ひとりぼっち」を強く意識させられ、孤独感が強まる。しかし、世の中には「たかが犬猫が死んだくらいで」と言う人が少なくないことも知っている。そのため、容易に胸の内を明かすことができずにいることが多い。

2.2.2 インターネットを活用したセルフカウンセリング

ここ数年でペットロスカウンセラーが出てきているが、ペットロスコミュニティなどを見ると、「よく分からない相手に知ったような顔で「分かります」と言われても心は晴れない」、というような主張が多かった。また、心療内科に通っている場合は、「1回話して10分くらい。ただそれだけ。効果があるのか分からないが、眠れなかつたりする

ので薬が欲しいから行く。」という意見が多い。それが続くと、「自分が同じことを繰り返し話していることがイヤになり、行くのをやめてしまった。」という人も出てくる。このように対面によるサポートもこれというものは存在せず、結局インターネットに流れている。ネット上でよく見られた活動は大体以下の3つに分けられる。

- 同じような境遇の人を探し体験談を読み、共感する
 - ペットを亡くした悲しみや周りに理解されない苦しみ等をブログや電子掲示板に綴る
 - オンラインのペットのお墓でペットへの想いを綴る
- つまり、彼らはネット上で似たような境遇の相手を見つけて共感し、吐き出す場を探し出し、あるいは吐き出す場を作り、自分の気持ちを誰にともなく発信することで、今の自分を知り、理解し、発散させ、自分を支えようとしている。

2.2.3 セルフヘルプミーティング

人が亡くなった時には、遺された人のために遺族の会が存在する。ペットの場合は、「ペット・ラバーズ・ミーティング」がある。日本獣医畜産大学付属家畜病院 (現日本獣医生命科学大学附属動物医療センター) でがんの治療をしていたペットの飼い主数名が1999年にボランティアで始めた活動である。ペットロスの飼い主が実際に会って互いに悲しみや苦しみを吐き出し、共有するためにセルフヘルプミーティングを行っている。飼い主はペットを亡くした体験を共通項として話をする中で、共感し、自分1人ではないことに気づく。他の人の話でも理解できる内容が多く、視野が広がることもある。すると心がほぐれ、自分の体験を語るできるようになる。このような流れに乗って、自分ではどうにもできなかった苦しみを吐き出すことができるようになり、心の負担を軽減していく。

ミーティングは1回2時間、年4回東京でのみ開催。予約不要。常時10~15名ほどのメンバー (スタッフ若干名含む) で、順次、簡単な自己紹介をして、今の自分の気持ちを話していく。その後、希望者のみで1時間ほど喫茶店でお茶をのみながら話して終わる。

代表梶原葉月さんに「年4回東京でのみ開催」について意見があるかを伺ったところ、参加者が日本全国から来るため、「自分の住んでいる土地でも開催して欲しい」、あるいは「もっと開催回数を増やして欲しい」という要望が寄せられていた。しかし、この活動は全てボランティアで支えられているため、これらの要望を受け入れることで事務局の負担が大きくなり継続できなくなるとは本末転倒、と考えて継続性を優先させている。

2.3 セルフヘルプの課題

セルフヘルプミーティング活動は、長年培われた経験を積み上げしっかりした体制で行われていたが、開催場所と開催頻度に限界があった。オンラインであれば、時間と場

所の制約がないため、この要望には十分応えられる。人の体験について詳しい情報を入手することもできるため、自分と似たような体験をしている人を見つけることもできる。インターネットの匿名性のおかげで、言いたいことを気兼ねなく言うこともできる。つまり、実際の活動と大体同じことができる。ただ、知らない人同士がオンラインで話すという条件になると、ペットロスの飼い主同士のインタラクションが弱くなる可能性がある。例えば、物事を知るのに、文章を読んで知ると、人が面と向かって教えてくれるのでは随分異なる。人が話すときは、表情があり、声のトーンや大きさ、話す速さ、間(ま)など様々な要素が絡み合って雰囲気を作られるため、字面以上のものを伝えることができる。しかしオンラインの場合は、同じ空間を共有しない分、対面並みの情報を伝えるのは難しい。つまり、対面もオンラインも一長一短があり、ペットロスの飼い主をサポートするためにはそれぞれの課題を抱えているのが現状である。

3. オンラインセルフヘルプミーティング基盤の提案

3.1 心のケアをサポートする

コミュニケーション基盤の概要

セルフヘルプミーティングの活動より、参加したくても時間と場所の制約から参加が叶わない人が多いことが分かり、オンラインでは、飼い主同士のインタラクションが弱いことが分かった。そこで、時間と場所に制限のないインターネットを活用し、ペットロスの飼い主がコミュニケーションをとることができるコミュニケーション基盤を図2に示す。

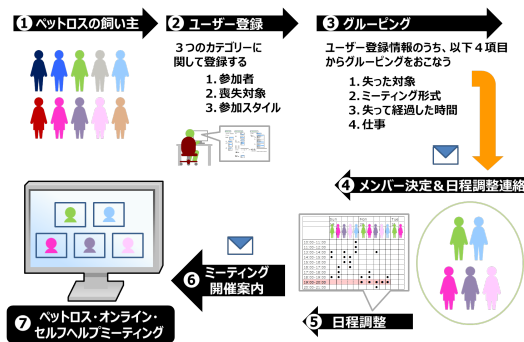


図2 コミュニケーション基盤の概要

ペットロスの飼い主は似たような経験をした人の話を聞きたいと考えていることが多いため、ユーザー登録の情報から共通項を見出し、グループリングを行う。こうしてメンバーを決め、話しやすい場を用意する。また、ミーティング毎に毎回ファシリテーターを用意するのは現実的ではないため、運営やファシリテーションなどは全てオリジナルな仕組みが機能するようにする。このような形でペットロ

スの飼い主の吐き出しの場としてサポートを提供することが可能であるか、具体的なあり方を構成要素に沿って考える。

3.2 コミュニケーションスタイル

セルフヘルプミーティングに参加した時、「慰めて欲しいわけじゃない、ただ話を聞いて欲しいだけ。」「分かってくれる人に聞いて欲しい。」ということが話されていた。ペットロスの飼い主がどうしたいのかは、ここに凝縮されていると考える。大事な人を亡くしたケースも同じで、交通事故、事件、自死など亡くなった要因は様々だが、多くの団体が当事者だけの集まりとしているところが多い。いわゆるセルフヘルプのスタイルをとっている。セルフヘルプとは、当人による当人のための活動を意味する。遺族の会だけでなく、アルコール依存症や精神障害の会などもこのスタイルが取り入れられている。要は、同じような体験、考え方、価値観をもつ人だけが集まることで、参加者は共感することができ、互いに話をする事で自分の現状を知り、自分の力で改善に向けて行動していく、というものである。飼い主にとってはペットも家族の一員と認識されており、ペットロスは精神的疾患も伴うことから、同じように考えて問題ないと考える。したがって、心理学を学んだプロのアドバイザーなどは不要とし、ミーティングは当事者のみのセルフヘルプのスタイルで行うものとする。

3.3 グループリング

参加者にとって話しやすい環境を作るために、ユーザー登録を行ってもらい、その情報からグループリングを行う。ユーザー登録は、参加者、喪失対象、参加スタイルの3つのカテゴリについて行う。グループリングは、そのうち4つの項目で得た情報から5人を1グループとしてまとめる(図3)。

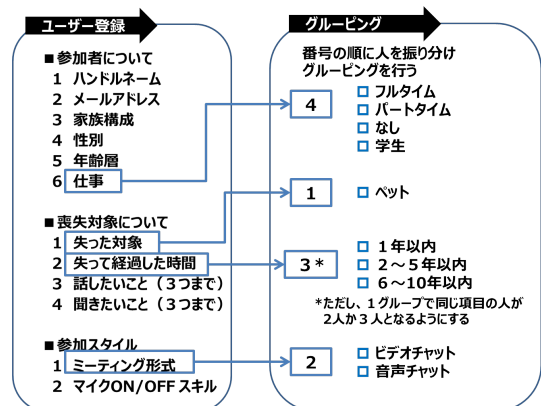


図3 グループリングの仕組み

(1) 失った対象

ユーザー登録で喪失対象に関して「失った対象」を確

認する。このミーティングは、ペットを亡くした飼い主の集まりとするため、ここでペットを選んだ人をペットロスのミーティング参加者とする。

(2) ミーティング形式

オンラインミーティングのスタイルとして、知らない人同士の場合、知らない人だからこそビデオチャットで相手をきちんと確認できる環境で話したいという人と、知らない人だから、自分の顔や背景を見せるのに不安を感じるため音声のみで話したい、など意見が分かれる。また、1つのミーティングで異なるスタイルで参加する人が混在すると安心して話せる場にはならないため、チャットスタイルは統一する。この情報を加味して、ペットロスグループをビデオチャットグループと音声チャットグループに分ける。

(3) 失って経過した時間

ペットが亡くなってどのくらい時間が経過したかをチェックする。ペットロスのミーティングでもインターネット上でも、「いつ頃になったら次の犬を飼う気になったか?」という質問がよくされている。苦しい状況がいつになったらどう変わるのか知りたいのは自然なことである。そのため、ペットを亡くしたばかりの人と、自分の場合はこうだったと振り返って話せる立場の人がグループで混在するようにする。1年以内、2~5年以内、6~10年以内という分け方は、飼い主がペットを自分より年下だと感じて生活していることが多いことと、ペットを家族の一員と感じて生活している飼い主が多いことから、小児がんで子どもを亡くした母親の悲嘆の変化を研究した金子(2004)の観察を参考にした。また、この条件で自分一人にならないために、同じ分け方をされた人が1グループに2人か3人となるようにする。こうすることで自分の経験を振り返り、人に話すことで人の役に立ったり、知りたいことを聞いたりすることができるような状況を作る。

(4) 仕事

ミーティングへの参加を希望する人数が多ければ、より円滑なミーティングの実現のために、もう1回グループ分けを行う。4回目は「仕事」で4つのグループに分ける。仕事はその人の拘束時間を表しているため、ある程度ライフスタイルが似ている人をグループ分けできる可能性がある。そうすると、共感を生みやすい場づくりに貢献することができるうえ、ミーティングの時間をメンバー同士合わせやすくなることが考えられる。

3.4 ミーティングのアレンジ

ミーティングは、参加者がユーザー登録した後にグループ分けされ、決定するところから始まる(図4)。

参加者が決定したら、スケジュールリングを行う。そのた

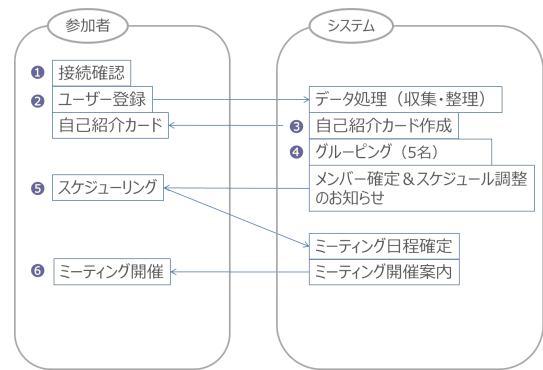


図4 ミーティングのアレンジ

め、参加者確定のお知らせとスケジュールリングのお願いのメールを自動で配信し、日程調整を参加者に促す。また、知らない人同士というハードルを下げるために、ユーザー登録情報から、自己紹介カードを作成し、参加者確定のお知らせと一緒に送ることで、どんな人が参加するのかが、簡単に分かるようにする。また、自己紹介カードは、当日のミーティング冒頭での自己紹介でも活用する。ミーティング日程が確定したら、ミーティング開催案内を自動で配信する。

3.5 ファシリテーション

一般的にファシリテーションとは、ミーティングの場で発言を促したり、話をまとめたり、参加者の認識を一致させたりすることで、ミーティングを促進させることをいい、これを行う人をファシリテーターと呼ぶ。ミーティングは当事者のみの参加者であるため、ファシリテーターの役割を機能化してミーティングの円滑な進行を図る(図5)。

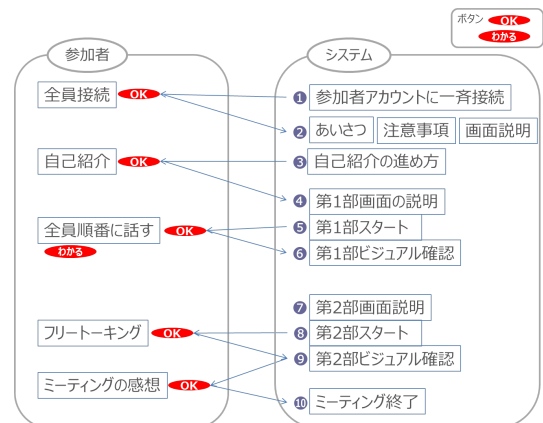


図5 ファシリテーション機能の仕組み

メッセージを表示して参加者に必要な行動を促し完了したら確認ボタンを押してもらい、というインタラクション機能を組み込む。また、タイムマネジメントや、全員の発言状況も確認する必要がある。そのため、ミーティングを2部構成に分け、第1部が終わった時点で残り時間を伝え、メンバーの発言状況をグラフで表示する。ビジュアルな表

現で参加者が時間をかけずに理解できるようにする。と同時に、あまり話ができていない人を全員で把握し、第2部で発言機会が増えるようメンバーに協力を求めるきっかけを作る。こうして、ミーティングが時間内できちんと終わるようにフォローし、特定の人が多く話すことを防ぎ、参加した全員ができるだけ同じように話ができる機会を作る。

3.6 共感

ミーティングの目的は、相手に共感すること、あるいは、共感されることで自分に自信をもち、自分だけではないことを確認し、安心感を取り戻すことである。そのため、参加者が共感を伝えやすく、または相手の共感を実感しやすいような仕掛けが必要である。そこで、相手の発言に対して「うん、分かる」と思ったときに共感を表現できる「共感ボタン」(図5)を用意する。目で共感を把握できるよう機能をビジュアル化すると、発言も妨げないため有効であると考えている。

4. セルフヘルプミーティングの評価実験

4.1 実験概要

表 1 対面実験

	Group1 顔見知り	Group2 非顔見知り
時間	13:00-14:00	14:00-15:00
実時間	50分	40分
場所	大学院会議室	

表 2 オンライン実験

	Group1 顔見知り	Group2 非顔見知り
時間	15:00-16:00	8:00-9:00
実時間	50分	30分
場所	自由	

表1、表2にあるように、学生5名で構成されるグループを2つ作り、与えられたテーマに沿って自由にディスカッションをしてもらう、というミーティングをグループ毎に2つ設定した。

1つは、対面とオンラインというミーティング環境の違いからオンラインのミーティングの特徴を、もう1つは、顔見知りグループと非顔見知りグループで、知らない人同志のコミュニケーションの特徴を観察した。ここでいう非顔見知りは、顔は見たことはあるが、話をしたことがない人とした。非顔見知りも、対面とオンラインの違いを見るため、同じメンバーで実験を行った関係上、2回目にやったオンラインは厳密には非顔見知りではない。しかし、個人の比較を行うため、便宜上この方法で実験を行った。ま

た、オンラインミーティングはスカイプを利用した。

この2つの条件を組み合わせ、合計4回のミーティングを行った。これらのミーティングをビデオで撮影し比較観察することで、知らない人同志のオンラインでのミーティングにおける行動を分析した。

尚、対面とオンライン両方のミーティングをメンバーが経験するため、テーマは変更した。

表 3 実験環境:顔見知り

	A	B	C	D	E
PC	Win7	Win7	OS X	OS X	Win8
音声	イヤホン マイク付		マイク無	なし	イヤホン マイク無
場所	自宅	大学院 教室 教授室 スタジオ 教室			
雑音	殆どなし				若干あり 影響なし
online (全員)	4-5回 以上	今回 初	4-5回 以上		今回 初
online (自分 +数名)	3回以下				今回 初

表 4 実験環境:非顔見知り

	A	B	C	D	E
PC	OS X	Win8	OS X	Win7	OS X
音声	マイク付	イヤホン Head set	マイク付	なし	イヤホン Head set
場所	自宅	大学院 教授室	自宅	大学院 会議室 教室	
雑音	少しあり 集中力に影響あり		殆どなし		
online (全員)	常用	今回 初	3回 以下	常用	
online (自分 +数名)	常用	今回 初		常用	4-5回 以上

● 対面のテーマ

携帯電話の悪いところについて様々な意見がありますが、どこがどうなったら、使う人にとって良くなると思いますか？

● オンラインのテーマ

インターネットのおかげで、多くの人が「便利」を手に入れると同時に、知らないところで個人データの解析が行われ、「プライバシー」を失っています。この諸刃の剣となっているインターネットを活用し続けることで、発生しうる問題として、どのようなものがあ

と思いますか？ また、それら問題に対してどのように対処することが求められると思いますか？

4.2 実験環境

表3が顔見知りグループ、表4が非顔見知りグループの実験環境を示す。

表中のonlineとは、オンラインミーティングの経験値を確認するものであり、(全員)は「全員がオンラインでミーティングを行った」、(自分+数名)は「自分を含めた数名が別々などからオンラインでミーティングに参加した」ことを表す。

4.3 実験結果

表5の項目を対面とオンラインのミーティングで比較し、確認を行った。

表5 確認項目

発言時間 (分)	発言した時間の合計 (「うん」、「ああ」、「ふーん」、などの短いあいづちはカウントせず)
発言回数 (回)	発言した回数の合計 (「うん」、「ああ」、「ふーん」、などの短いあいづちはカウントせず)
発言時間 (秒) (1人1回平均)	個人が発言した時間の合計/発言回数
発言 (回) (司会進行的)	全員に呼びかける発言、提案、まとめ、現状を確認するなど、司会者が発言するようなもの (例) 「では、”悪いところ”とは何でしょうか？」 「一人一人順番に話しますか？」 「ここまでは、〇〇って感じですが、これでいいですかね？」
発言 (回) (メンバーへの質問)	メンバーの発言について分からなかった点を質問したり、言換えて理解を深めようとする (例) 「それって、〇〇ということですか？」 「〇〇とは、具体的にどんなことですか？」
発言 (回) (共感の台詞)	相手に共感を抱いているような発言 (例) 「たしかに。」、「ありますよね。」 相手の台詞を繰り返す (「それはないよね。」「ないない。」)
あいづち (回)	「うん」、「ああ」、などの短いもの
沈黙 (秒)	2秒以上のものをカウント

表6 各ミーティングの発言時間と発言回数

	顔見知り		非顔見知り	
	対面	online	対面	online
発言時間計 (秒)	2,586	2,268	1,968	1,188
発言回数計 (回)	266	169	335	167
平均発言時間 (秒)	9.7	13.4	5.9	7.1
標準偏差	8.8	3.6	2.9	4.5

5. 考察

5.1 オンラインミーティング

表6にある通り、顔見知り、非顔見知り両グループとも発言時間合計、発言回数合計ともにオンラインの方が少なかった。しかし、1人1回あたりの発言時間の平均値は、両グループともオンラインの方が長かった。ただし、標準偏差で見ると、同じオンラインでも非顔見知りの値の方が大きかった。これらのことから、オンラインの方が、対面より互いの発言タイムがしっかり意識され、個人の発言時間が確保されやすいが、個人差が出る傾向にあることが分かった。

また、個人の発言時間合計を見ると、10人中2人はオンラインの方が長くなっている(図6)(図7)。このうちの1名はメモを取りながらミーティングに参加していた。発言時間だけでなく、発言回数も増えており、発言内容についてもミーティングの流れや内容をしっかり把握していたことから、メモを活用しながら参加すると発言をしっかりと行うことができる効果があると考えられる。

5.2 非顔見知りグループ

5.2.1 ミーティングの始まり方

顔見知りグループはミーティングがスタートすると、対面もオンラインもすぐ本題に入ったが、非顔見知りグループは、対面では「最初に自己紹介をしませんか」、という提案がなされ、一人一人簡単な自己紹介が行われた。オンラインでも、「おはようございます。」と互いに挨拶を交わしてから、本題に入った。そのため、知らない人同士にとっては、自己紹介とあいさつは重要な儀式であり、始めにこれを行うことで話しやすい雰囲気を作ることができることが分かった。

5.2.2 沈黙とあいづち

沈黙は、顔見知りグループではオンラインで大きく増えたが、非顔見知りグループは対面とオンラインにあまり差がなかった(表7)。

表7 沈黙の時間 (合計)

(秒)	顔見知り	非顔見知り
対面	240	282
オンライン	440	284

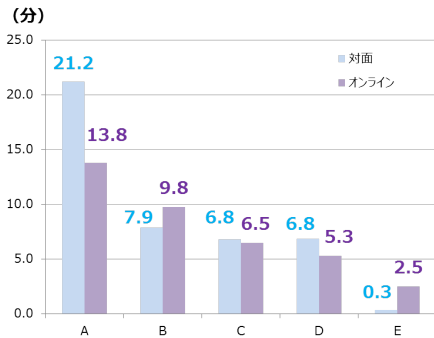


図 6 発言時間 (個人合計) :顔見知り

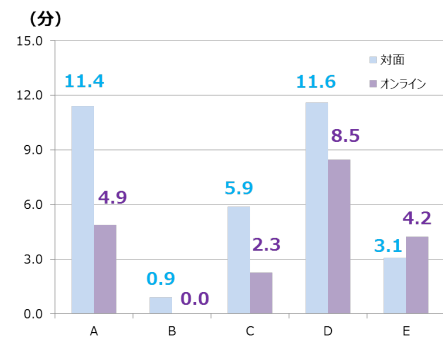


図 7 発言時間 (個人合計) :非顔見知り

しかし、非顔見知りグループは対面の実時間 40 分に対してオンラインが 30 分と 25 % 短い。よって、顔見知りも非顔見知りもオンラインは沈黙が増える傾向にあることが分かった。また、オンラインミーティングでの発言回数合計は、顔見知りグループも非顔見知りグループも同等であった (表 6) が、顔見知りグループの実時間が 50 分で、非顔見知りグループは 30 分だった (表 2) ことを考慮すると、非顔見知りグループの方が活発に発言されていたと考えられる。これらのことから、知らない同士は沈黙を避け、できるだけ会話を続けようとする傾向があると考えられる。

表 8 あいづちの回数 (合計)

(回)	顔見知り	非顔見知り
対面	99	81
オンライン	68	34

一方、あいづちの回数は、非顔見知りグループのオンラインが、大きく減っていた (表 8)。

「たしかに。」「それはありますね。」というような短い共感の発言も、非顔見知りグループのオンラインは極端に少なかった (図 8)、(図 9)。このことから、オンラインでは相手が話している途中であいづちをうつよりはむしろ、相手が話し終わるまできちんと聞き、そのあとであいづちをうつなり共感するなりしていると考えられる。このミーティングは人と共感することも目的の一つであるため、共感をきちんと実感できる仕掛けが必要であることが分かった。

「これまで○○などの意見が出ましたが、ほかにどんなものがありますかね?」と前に進めようとする司会進行的発言は、顔見知りグループではオンラインで増え (図 10)、非顔見知りグループはオンラインで減った (図 11)。顔見知りの方が相手を知っている分、相手が発言できるよう気を遣う傾向があり、非顔見知りはそのような気遣いが行われにくいことが分かった。知らない人同士では、特定の人が多く話す傾向になりやすいことが分かったため、できるだけ全員が均等に発言できる仕掛けが必要であると考えられる。

5.2.3 オンラインの抵抗感

オンラインビデオチャットで自分が映ることに抵抗が

ありますか? という質問に対しては、抵抗がある人が 40 % だった。次にこの質問に、「全く見ず知らずの人と匿名で話す場合」と条件を加えると、音声チャットがいい人 80 %、ビデオチャットが 20 % に分かれた。ビデオチャットを選んだ理由は、知らない人と面と向かって話すには、対面でないと距離感が掴めず不安だから、ということだった。つまり、見ず知らずの人とオンラインで繋がる場合、全員がテキストチャットを好むわけではなく、自分が安心するために敢えてビデオで繋がりたい、という意見もあると分かった。

6. 結論

家族の在り方が変わってきたことで、ペットは家族の代わりとなり、精神的なつながりが強まり、飼い主の心の拠り所となった。しかし寿命が短いペットはやがて亡くなり、飼い主は悲嘆に暮れる。悲しみや苦しみを吐き出し人と共有することで心を軽くすることができるが、「たかが犬猫が亡くなったくらいで、」と言われる社会では飼い主はむやみにペットの死を語れない。そのため、ペットロスの飼い主は吐き出す場を見つけられずに、苦しみを抱えて日常生活を余儀なくされる。

このようなペットロスの問題に対して、インターネットを活用したオンラインセルフヘルプミーティングを提案する。インターネットは人を繋げることができる。しかも、時間と場所を厭わない。この特性を活かして、ペットロスの飼い主同士が話しやすい状況を作ることによって辛い気持ちを吐き出すことができ、心の負荷軽減をサポートするための場を構築する。このミーティングには 4 つの特徴がある。1 つめは、当事者のみを参加メンバーとすること。よって、カウンセラーなど資格を有する人は同席しない。次にユーザー登録情報を活用しグルーピングを行うことで、話すために適したメンバーを選ぶ。さらに、ミーティングの運営を行うためのアレンジ機能、ミーティングを円滑に行うためのファシリテーション機能、相手に共感を伝えるための共感機能などを設ける。最後に、グラフなどを活用してミーティングでの発言量をビジュアルで確認できるよ

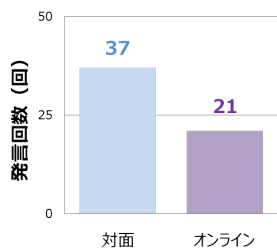


図 8 発言（共感の台詞）:顔見知り

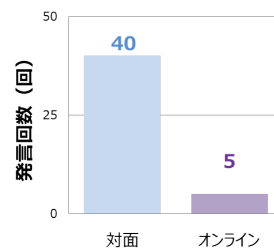


図 9 発言（共感の台詞）:非顔見知り

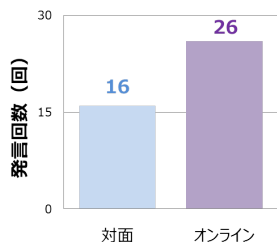


図 10 発言（司会進行）:顔見知り

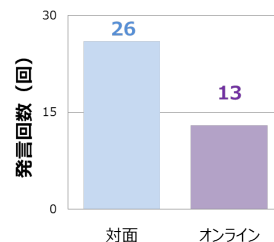


図 11 発言（司会進行）:非顔見知り

うにし、参加者によるミーティングの進行状況の理解を助け、参加者ができるだけ均等に発言できるよう発言量の調整を図る。こうして、話しやすい場を作り、話せる状況を作り、1人では吐き出せなかったことを吐き出して、心を軽くする。また、同じような境遇の他の人の話を聞くことで、視野も広がる。この2つの作用を促すことで、心の負荷軽減をサポートすることができると考える。

本稿では、オンラインコミュニケーションの基礎的な調査として、顔見知りと非顔見知りグループによる、対面とオンラインでのミーティングの様子を比較する評価実験を行った。その結果、オンラインでは人が発言するときの場が確保されやすい傾向にあるため、一人の発言時間が長くなりやすい状況が作られることが分かった。また、非顔見知り同士は、顔見知りより緊張感があり、話をするのも聞くのも相手にしっかり対峙しようとする可能性が示唆された。

これらの結果から、ペットロスのためのオンラインセルフヘルプミーティングは、飼い主の心の負荷軽減に役立つ要素を備えていることが分かり、有効な手段であると考えられる。同じ悲しみ苦しみをもった人同士が互いに共有し吐き出すことで心の負荷軽減を行う、という点では、ペットロスに限らず、子どもを亡くした親の会、交通事故死の遺族の会なども同じ喪失体験としてグルーピングの工夫次第で応用も考えられる。今後は、そのような悩みを抱えている人に実際に活用してもらいながら、実用的でない部分を改善し、活用できるシステムとして運用を目指したい。

謝辞 本研究は JSPS 科研費 24650031 の助成を受けたものである。ここに記して謝意を表す。

参考文献

- [1] 一般社団法人ペットフード協会：平成 25 年度犬猫飼育状況調査，技術報告 (2013)。
- [2] 特定非営利活動法人動物愛護社会化推進協会：ペットロス意識調査，技術報告 (2012)。
- [3] 厚生労働省：犬の登録頭数と狂犬病予防注射頭数等，技術報告 (2012)。
- [4] 厚生労働省：平成 25 年度 国民生活基礎調査，技術報告 (2013)。
- [5] 一般社団法人ペットフード協会：平成 24 年度犬猫飼育状況調査，技術報告 (2012)。
- [6] 日本ペットロス協会：ペットを失った悲しみから立ち直るには，技術報告 (1996)。
- [7] 獣医師広報板：犬・猫と人間の年齢換算表，技術報告 (2009)。
- [8] 旭化成ホームズ：ペット研究会調査，技術報告 (2009)。
- [9] 金子絵里乃：小児がんで子どもを亡くした母親の悲嘆プロセスとその対応，社会福祉学 44(3)，32-41 (2004)。
- [10] 前田至剛：インターネットを介した精神疾患を患う人々のセルフヘルプ，ソシオロジ 55(3) (2011)。
- [11] 黒川雅代子：遺族のセルフヘルプ・グループの実際と課題—子どもを亡くした母親の語りより，人間福祉学研究 3 巻 1 号 (2010)。
- [12] 中田喜一：日本のセルフヘルプグループ言説の歴史社会学 — 1970 年から現在まで，生存学研究センター報告 17 巻 (2012)。
- [13] 本間利通：セルフヘルプグループの特性 — 断酒会を事例として—，流通大学論集—経営情報編—第 18 巻第 1 号 (2009)。
- [14] 井上ひとみ他：子どもを亡くした父親の死別体験，セミナー年報 2006 (2008)。
- [15] 池内裕美：遺品や形見の持つ意味 — 対象喪失の心理—，セミナー年報 2006 (2007)。
- [16] 畠山佳子：流産・死産・早期新生児死と配偶者の死の悲嘆の違い—ソーシャルワークの視点から必要なケアを考える，関西学院大学社会学部紀要 106 (2008)。